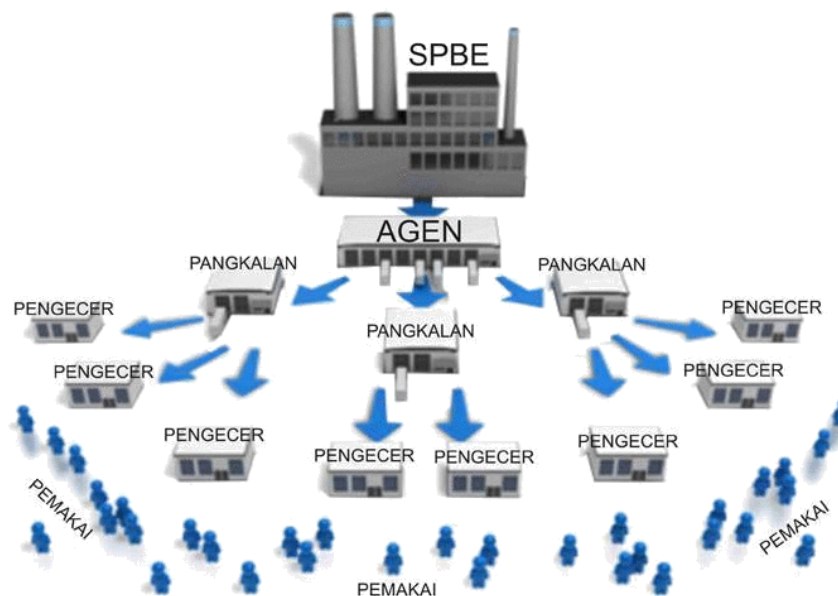


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Amas Niaga Pratama merupakan salah satu agen distributor gas elpiji yang terletak di Desa Dusun Manis RT 05 RW 01 Luragung Tonggoh Kecamatan Luragung, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Didirikan oleh Visca Kemala Dewi, S.H. PT Amas Niaga Pratama didirikan pada tahun 24 Oktober 2005. Kegiatan yang dilakukan PT. Amas Niaga Pratama yaitu menyalurkan secara langsung pasokan gas elpiji yang disalurkan oleh PT. Pertamina kepada pangkalan-pangkalan yang ada di daerah Kabupaten Kuningan yang setelah itu barulah dijual kepada masyarakat umum. Gambar 1.1 adalah alur pendistribusian gas elpiji 3 kg sebelum sampai ke tangan Konsumen.



Sumber: <http://ags.ekajatnika.com>, diakses 26 Maret 2018

Gambar 1.1
Alur Pendistribusian Gas Elpiji 3kg

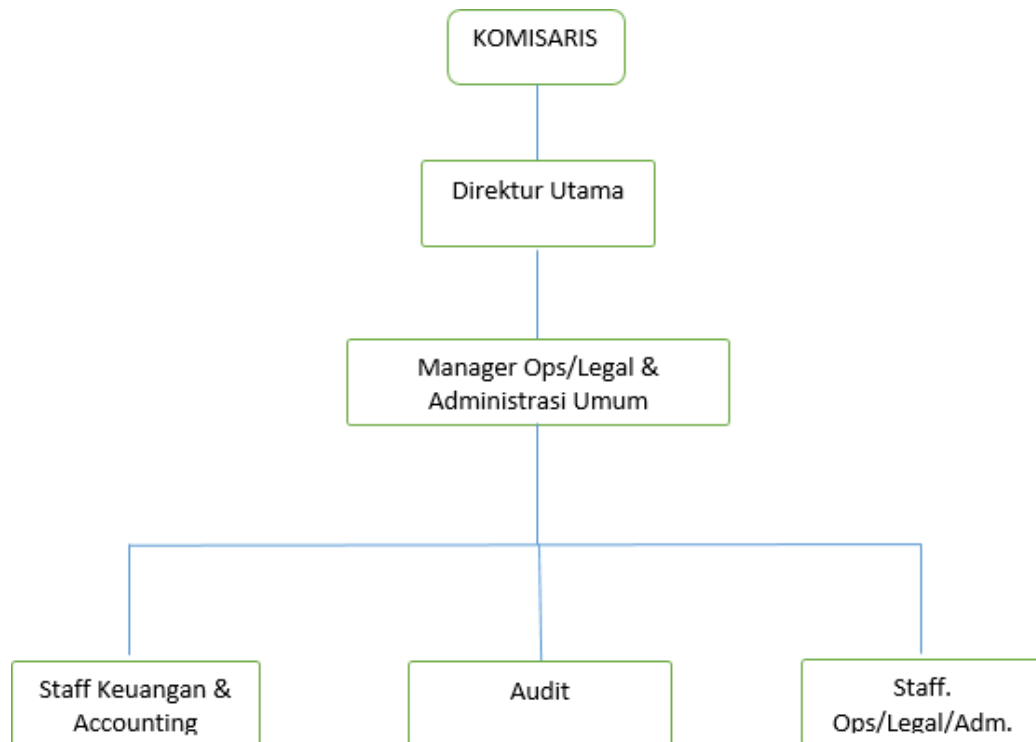
Adapun logo pada PT. Amas tidak memiliki logo yang independen, melainkan memakai logo Pertamina. Hal itu dikarenakan meskipun bentuknya Persero, namun Pertamina memberikan ketentuan terhadap agennya bahwa logo yang digunakan adalah logo gas elpiji itu sendiri.



Sumber: <http://www.pertamina.com>, diakses 26 Maret 2018

Gambar 1. 2
Logo Gas Elpiji

PT. Amas Niaga Pratama memiliki 25 orang karyawan tetap serta 4 truk gas elpiji 3 kg untuk operasional sehari-hari. Adapun struktur organisasi dalam PT. Amas Niaga Pratama terlampir pada gambar 1.2



Sumber: Dokumentasi PT. Amas Niaga Pratama, 2018

Gambar 1. 3

Struktur Organisasi PT. Amas Niaga Pratama

1.2 Latar Belakang

Kebijakan pemerintah dalam upaya menghemat anggaran subsidi energi, akhirnya melahirkan keputusan untuk mengkonversi penggunaan minyak tanah menjadi pemakaian gas elpiji. Harga minyak tanah tidak lagi mendapat subsidi, sehingga kenaikan harganya mencapai 100%. Kemudian pemerintah mengajak masyarakat untuk menggunakan gas elpiji yang kala itu diberikan sebuah kompor gas dan tabung gas 3 kilogram dengan cuma-cuma.

Usaha berjualan gas LPG 3 kg, 5 kg dan 12 kg merupakan jenis bisnis yang mampu menghasilkan keuntungan dengan sangat mudah dan cepat. Hal ini dikarenakan produk gas elpiji pertamina 3 kg, 5 kg dan 12 kilogram menjadi salah satu kebutuhan utama sehari-hari yang tidak bisa diabaikan untuk kepentingan memasak di dapur. Bisnis gas LPG rumah tangga ini bisa dibilang tak mengenal sepi pembeli. Sebab, hasil produk pertambangan satu ini selalu dibutuhkan untuk

keperluan sehari-hari. Berdasarkan wawancara dengan direktur PT. Amas Niaga Pratama, usaha ini terbukti laku keras dan mudah terjual dengan perputaran uang sangat cepat. Hal ini tak terlepas dari permintaan yang sangat besar dari masyarakat terhadap gas LPG untuk kebutuhan memasak sehari-hari. Melihat kenyataan inilah yang membuat peluang bisnis gas elpiji 3 kg, sangat menjanjikan dan menguntungkan untuk dijalani saat ini.

.Berdasarkan wawancara dengan Direktur Utama PT. Amas Niaga Pratama, bahwa program konversi minyak tanah ke LPG tersebut telah dilaksanakan di seluruh wilayah di Indonesia, termasuk juga di Kecamatan Luragung, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Kegiatan perekonomian Kabupaten Kuningan masih berkembang, membuka jalan bagi pengusaha yang ingin mendirikan pangkalan gas elpiji di wilayahnya. Pangkalan gas LPG kini sudah tersebar di berbagai wilayah di Kabupaten Kuningan. Dengan mulai meningkatnya masyarakat yang ingin mendirikan pangkalan gas elpiji terutama 3 kg, disitulah para agen seperti PT. Amas Niaga Pratama mulai melakukan pendekatan ke beberapa daerah agar pangkalan yang ingin dibuatnya disalurkan melalui PT. Amas Niaga Pratama

Berdasarkan wawancara dengan Direktur Utama PT. Amas Niaga Pratama, agen dan distributor keduanya sama-sama merupakan pedagang perantara. Perbedaan mendasar keduanya adalah untuk dan atas nama siapa dia bertindak. Agen bertindak untuk dan atas nama prinsipal, sedangkan distributor bertindak untuk dan atas namanya sendiri. Pada hakikatnya baik agen maupun distributor tunduk pada ketentuan tentang perjanjian penyuruhan (*lasgeving*). Baik agen maupun distributor, keduanya adalah bagian dari pedagang perantara yang menghubungkan antara prinsipal dengan pihak ketiga, baik langsung (agen) maupun tidak langsung (distributor). Untuk menjadi agen resmi gas elpiji 3 kg, tidak sembarangan individu atau kelompok dapat mendirikan. Karena saat ini Pemerintah beserta Pertamina memberi kuota kepada setiap daerah sesuai dengan jumlah kebutuhannya. Adapun aspek yang ditinjau oleh Pertamina serta Pemerintah adalah jumlah dari penduduk kabupaten Kuningan itu sendiri. Awalnya, individu atau kelompok yang ingin membangun agen gas elpiji diperbolehkan asalkan calon agen gas elpiji 3 kg memenuhi syarat umum. Namun seiring dengan meningkatnya jumlah gas elpiji 3 kg

yang merupakan barang subsidi, sejak tahun 2012 Pertamina memberi kuota pada setiap daerah sesuai dengan kebutuhannya. Dan hingga saat ini terdapat 12 agen yang terdaftar sebagai agen resmi di daerah Kabupaten Kuningan dan salah satunya adalah PT. Amas Niaga Pratama. Adapun syarat umum menurut Komisaris PT. Amas Niaga tampak seperti pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Persyaratan Menjadi Agen Resmi Gas Elpiji 3kg

No	Syarat menjadi Agen Resmi Gas Elpiji
1	Memiliki gudang sendiri
2	Memiliki truk minimal 2
3	Mobil kecil bak terbuka sendiri minimal 2
4	Dana Awal keseluruhan 5 Milyar Rupiah
5	Memiliki tabung minimal 2.000 tabung

Sumber: Dokumentasi PT. Amas Niaga Pratama, 2018

Berdasarkan tabel 1.1, 6 syarat umum tersebut harus dipenuhi oleh seorang agengas elpiji. Proses pemeriksaan akan persyaratan pun dilakukan secara ketat oleh Pertamina. Namun begitu, seluruh kuota di kabupaten Kuningan ini sudah terisi penuh. Adapun daftar agen resmi gas elpiji 3 kg di Kabupaten Kuningan adalah seperti pada tabel 1.2

Tabel 1. 2
Daftar Nama Agen Resmi PT. Pertamina di Kabupaten Kuningan

No	Nama Agen
1	PT. Bayuning Putra
2	PT. Dairi Putra Utama
3	PT. Betamina Pratama
4	PT. Trijaya Mandiri Abadi
5	PT. Mika Manggala Jaya
6	PT. Amas Niaga Pratama
7	PT. Panca Pelita
8	PT. Nusa Jaya Sakti
9	PT. Polita Prima Lestari
10	PT. Gerage Mukti Selaras
11	PT. Generasi Putra Mandiri

Berdasarkan wawancara dengan Direktur Utama PT. Amas Niaga Pratama, dalam penentuan harga setiap tabung gas, Pertamina menentukan harga batas atas dan batas bawah dalam setiap harga 1 tabung gas elpiji. Setiap agen dan pangkalan di daerah regional yang sama sudah pasti memiliki harga yang sama. Namun berbeda di daerah lainnya, seperti harga gas di Kabupaten Kuningan dan Kabupaten Majalengka berbeda harganya. Namun perbedaan itu tidak membuat perbedaan harga yang signifikan. Oleh maka itu, jika ada di dalam satu wilayah ada yang menjual gas elpiji namun dengan harga yang berbeda di wilayah kabupaten yang sama, sudah pasti disitu ada kecurangan atau yang biasa disebut pangkalan nakal. Sementara untuk membuat pangkalan, tidak ada saat ini tidak ada larangan bagi siapapun yang ingin mendirikan. Jika seseorang atau individu ingin mendirikan pangkalan, cukup bagi pangkalan untuk menghubungi agen. Adapun syarat yang harus dipenuhi sekiranya tidak jauh berbeda dengan syarat mendirikan sebuah agen. Menurut komisaris PT. Amas Niaga Pratama, pangkalan membutuhkan sedikitnya Rp. 20.000.000,00 untuk dapat mendirikan pangkalan serta minimal pemesanan tabung kepada agen sebanyak 50 tabung.

Menurut komisaris PT. Amas Niaga Pratama, menyatakan bahwa setiap tahunnya pasti ada pangkalan yang mengajukan kontrak baru, dan ada juga yang memutus kontraknya dan bergabung kepada agen lainnya. Tabel 1.3 menunjukkan penurunan jumlah pangkalan yang dimiliki oleh agen PT. Amas Niaga Pratama yaitu penurunan sebesar 1,24% (tahun 2016 dibandingkan tahun 2015) dan sebesar 1,86% (tahun 2017 dibandingkan dengan tahun 2015).

Tabel 1. 3
Klasifikasi pangkalan di PT. Amas Niaga Pratama Per Tahun

Tahun	Jumlah Pangkalan	Jumlah Pangkalan Memutus Kontrak	Jumlah Pangkalan Baru
2015	161	2	0
2016	159	3	2
2017	158	5	0

Sumber: Data Internal PT. Amas Niaga Pratama, 2018.

Berdasarkan wawancara terhadap komisaris PT. Amas Niaga Pratama, kehilangan 1 pangkalan saja dalam 1 tahun sangat berarti. Karena alokasi yang diterima oleh agen dari Pertamina mempengaruhi dampak dari agen itu sendiri. Sebab alokasi dari Pertamina akan dikurangi. Sebagaimana Pertamina telah mengalokasikan D.O (Delivery Order) gas elpiji 3 kg. Delivery order sendiri merupakan suatu pesanan yang diterima oleh agen untuk mendistribusikan gas kepada pangkalan. Dampak ketika suatu pangkalan sudah dikurangi alokasinya oleh Pertamina, maka alokasi gas akan berkurang, sehingga keuntungan agen akan berkurang. 1 D.O untuk 1 pangkalan memiliki 550 tabung untuk diberikan kepada pangkalan dengan keuntungan margin Rp. 3.000,00. Kontrak pangkalan terhadap agen biasanya memiliki waktu 1 tahun. Untuk 1 bulan dengan 25 hari kerja. Jika kehilangan 1 pangkalan, pangkalan dikirimkan per minggu dengan jumlah gas sesuai dengan kontrak. Jika ada 1 pangkalan itu memutuskan kontrak maka Pertamina akan mengurangi alokasi untuk agen. Seandainya perhitungan dalam 1 tahun. $1 \text{ D.O} \times \text{bulan} = 4 \text{ D.O.} \times 12 \text{ bulan dengan margin Rp. 3000,00/gas} = \text{Rp. 79.200.000}$. Yang berarti jika 1 pangkalan saja yang memutuskan kontrak akan merugikan agen PT. Amas Niaga Pratama sebesar Rp. 79.200.000,00

Griffin (Hurriyati, 2013:154) menyatakan karakteristik dari pelanggan yang loyal antara lain sebagai berikut: a) *repeat purchase* yaitu pelanggan yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut, b) *retention* yaitu pelanggan yang menunjukkan kekebalan dan menolak daya tarik produk lain yang sejenis dari pesaing karena telah memiliki kepercayaan terhadap produk, c) *referral* yaitu pelanggan tidak hanya membeli ulang suatu barang atau jasa, tetapi juga memberikan komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

Berdasarkan survei pendahuluan yang pernah dilakukan oleh PT. Amas Niaga Pratama, menggunakan kuisioner terhadap 161 pangkalan gas elpiji 3 kg, diperoleh data terkait loyalitas sebagai berikut: Sebanyak 3 pangkalan tidak melakukan *repeat purchase* karena alasan pengiriman dari agen senantiasa terlambat, 2 pangkalan tidak melakukan *retention* karena adanya agen lain yang mampu memberikan jaminan pasokan sesuai permintaan, 3 pangkalan tidak melakukan *referral* karena kecewa dengan pelayanan agen PT. Amas Niaga Pratama dan tidak menginginkan pangkalan lainnya menjadi kecewa pula.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur Utama PT. Amas Niaga Pratama, sebagai agen gas elpiji 3 kg, memang tidak ada persaingan yang mencolok. Karena konsumen dari agen bukanlah konsumen langsung, melainkan pangkalan yang nantinya baru dijual ke konsumen. Serta tidak ada persaingan harga diantara agen dikarenakan harga gas LPG 3 Kg sudah ditetapkan oleh Pertamina. Namun secara tidak langsung, untuk mendapatkan serta mempertahankan loyalitas pangkalan, perlu adanya pelayanan yang baik serta *service recovery* yang tepat. Hal ini dapat merugikan agen jika pelayanan serta *service recovery* tidak dilakukan dengan baik. Hal ini dapat berpengaruh terhadap loyalitas pangkalan. Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa pangkalan bebas menentukan agennya sebagai distributor dari gas elpiji 3 kg tersebut. Yang artinya, jika pangkalan tidak puas akan pelayanan yang diberikan

oleh agen, sudah seharusnya agen memberikan *service recovery* yang tepat agar loyalitas dari pangkalan tetap terjaga. Pelayanan yang dapat diberikan oleh agen kepada pangkalan memang tidaklah banyak. Tidak seperti melayani konsumen langsung. Tetapi sekedar untuk mengantarkan gas elpiji 3 kg ke pangkalannya. Namun dalam pelaksanaan pendistribusian gas elpiji 3 kg tersebut, tidak selalu berjalan dengan yang semestinya. Keterlambatan kedatangan gas elpiji ke dalam wilayah tersebut. Keterlambatan tersebut bisa disebabkan oleh Pertamina itu sendiri. Dimana Pertamina terlambat untuk mengirim pasokan gas elpiji 3 kg. Selain itu, tidak jarang juga keterlambatan kedatangan gas elpiji 3 kg di pangkalan disebabkan oleh kesalahan yang dibuat agen. Dimana agen mengirim gas elpiji 3 kg ke wilayah tidak sesuai dengan rute serta waktu yang disepakati oleh kontrak, sehingga terjadi keterlambatan di wilayah tertentu yang merugikan pangkalan. Resiko pada mobil gas elpiji seperti mobil mogok, atau ban bocor juga menjadi salah satu resiko yang dapat memicu keterlambatan pengiriman.

Hoffman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2017:465) menyatakan bahwa *service recovery* didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan penyedia jasa dalam menaungi atau memberikan kompensasi reaksi negative pelanggan terhadap kegagalan jasa/ *service failure*. Dimensi *service recovery* menurut Bukhari Alma, (2013) antara lain: *procedural justice* atau keadilan mengacu pada kebijakan, peraturan dan waktu yang digunakan dalam proses penanganan keluhan, *distributive justice* atau keadilan distributif berfokus pada hasil yang pelanggan terima dari keluhan mereka, dan *interactional justice* atau keadilan interaksional berfokus pada perlakuan interpersonal yang diterima selama proses penanganan keluhan misalnya permintaan maaf, pemberian pertolongan, kesopanan, dan empati dari karyawan pada saat *service recovery*.

Adapun kesalahan yang sebelumnya telah terjadi oleh PT. Amas Niaga Pratama terhadap pangkalannya adalah keterlambatan pengiriman dikarenakan kondisi jalanan yang sulit diprediksi serta faktor-faktor lain seperti ban bocor. Keterlambatan pengiriman dapat berimbas terhadap kebutuhan masyarakat terhadap gas elpiji 3 kg setiap daerahnya. Adapun bentuk *service recovery* yang dilakukan oleh PT. Amas Niaga Pratama selain melakukan *interactional justice* yaitu meminta maaf kepada pangkalan, juga memprioritaskan pangkalan tersebut untuk di minggu

depannya untuk menerima gas lebih awal dari waktu serta jumlah gas diberikan lebih secara tanpa biaya. Kesalahan lainnya adalah isi dari tabung gas 3 kg itu kurang. Yang dampaknya bisa sangat besar terhadap pangkalan itu sendiri di mata masyarakat. Bentuk *service recovery* yang dilakukan juga sama yaitu dengan mengganti tabung tersebut dan membebaskan dari biaya per tabung yang isinya kurang.

Berdasarkan survei yang pernah dilakukan PT. Amas Niaga Pratama terhadap 161 pangkalan diperoleh data terkait *service recovery* sebagai berikut: 28 pangkalan mengalami respon penanganan keluhan yang lambat atau tidak segera ditanggapi oleh agen (*procedural justice*) seperti keluhan atas keterlambatan pengiriman tabung gas elpiji dari agen ke pangkalan, 5 pangkalan tidak menerima kompensasi atas keluhan (*distributive justice*) seperti tidak adanya diskon atas ketermbatan.

pengiriman tabung gas elpiji dari agen ke pangkalan, dan 161 pangkalan menerima permintaan maaf atas pelayanan yang kurang baik oleh agen (*interactional justice*). Menurut Komunda & Osarenkhoe (2012:8), Rudiyanto (2010:1), Kristen (2008:1), Virgostin (2011:1), Bolkia (2011:1), bahwa *service recovery* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian skripsi dengan mengambil judul “**Pengaruh Service Recovery PT. Amas Niaga Pratama Selaku Agen Gas LPG 3 Kg Terhadap Loyalitas Pangkalan Gas LPG 3 Kg**” (Survey Pada Pangkalan Gas LPG 3 Kabupaten Kuningan).”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana *service recovery* pada agen PT. Amas Niaga Pratama menurut persepsi pangkalan?
2. Bagaimana loyalitas pangkalan yang menggunakan agen PT. Amas Niaga Pratama?
3. Seberapa besar pengaruh *service recovery* terhadap loyalitas pangkalan terhadap PT. Amas Niaga Pratama?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai:

1. *Service recovery* pada PT. Amas Niaga Pratama.
2. Loyalitas Pangkalan terhadap PT Amas Niaga Pratama.
3. Pengaruh *service recovery* loyalitas pangkalan terhadap PT. Amas Niaga Pratama.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian mengenai ilmu pemasaran yang ada di program studi administrasi bisnis, yang dapat dilihat dari kegunaan akademis (teoritik) pengembangan keilmuan dan kegunaan praktis (empirik).

1.6. Kegunaan Akademis

Dapat memberikan masukan ilmu mengenai pemasaran pada jurusan Administra Bisnis. Serta dapat memberikan saran bagi peneliti dalam mengembangkan kajian mengenai ilmu pemasaran khususnya *service recovery*, loyalitas suatu pangkalan atas agen dan pengaruh *service recovery* terhadap loyalitas pangkalan atas agen.

1.7. Kegunaan Praktis

Di bawah ini merupakan kegunaan praktisnya:

1. Dapat memberikan masukan bagi PT. Amas Niaga Pratama untuk meningkatkan *service recovery*-nya sehingga meningkatkan loyalitas pangkalannya.
2. Memberikan masukan bagi pihak PT. Amas Niaga Pratama selaku agen untuk meningkatkan kinerja *service recovery* PT. Amas Niaga Pratama.

1.8. Waktu dan Periode Penelitian

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan.

Sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

a. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Amas Niaga Pratama, Desa Dusun Manis RT 05 RW 01 Luragung Tonggoh Kecamatan Luragung, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat.

b. Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 4 (empat) bulan yaitu mulai dari Februari 2018 sampai dengan bulan Mei 2018.

